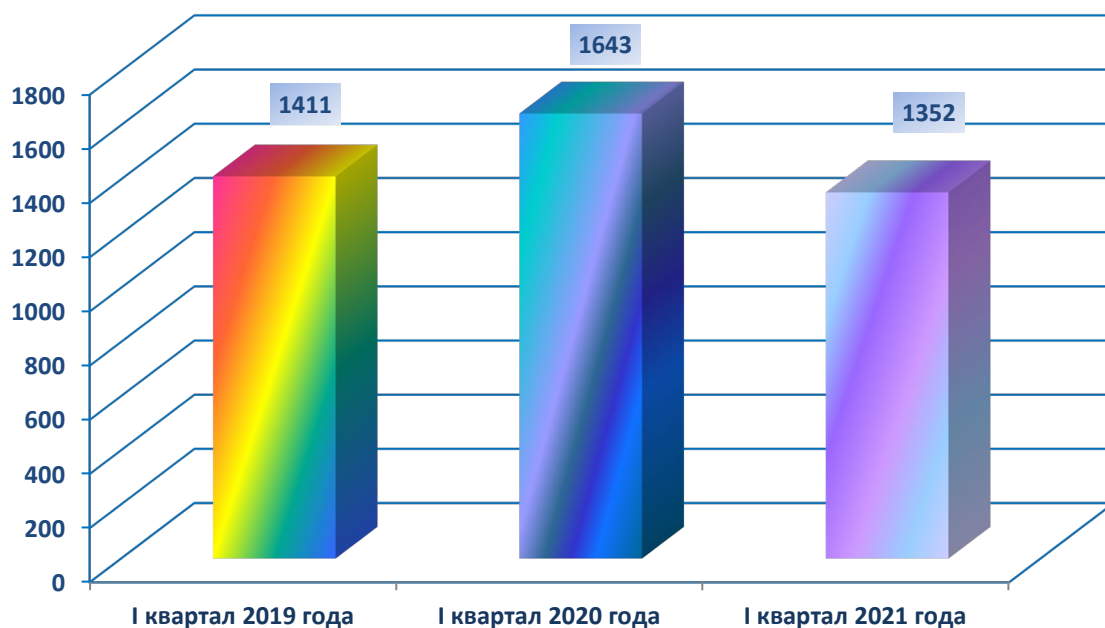


## АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА о работе Аппарата Администрации Смоленской области с обращениями граждан за I квартал 2021 года

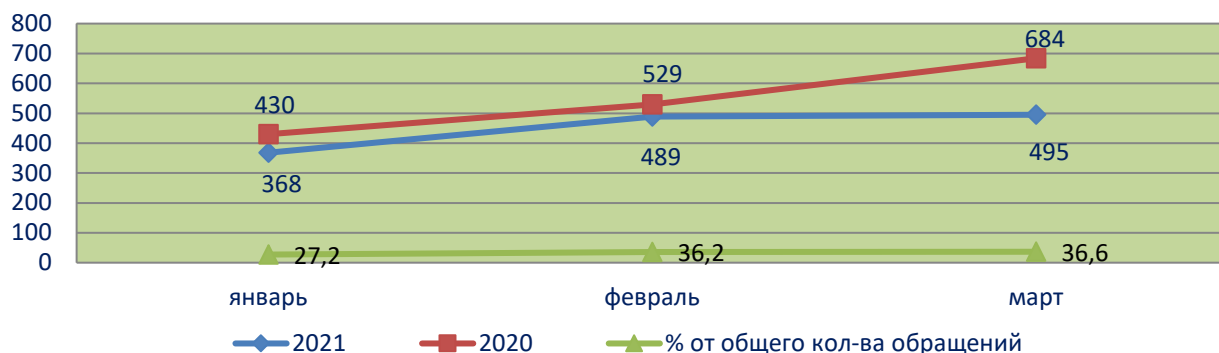
В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» Аппаратом Администрации Смоленской области проанализирована работа с обращениями граждан, поступившими на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области за 1 квартал 2021 года (далее также – отчётный период).

Как показал проведённый анализ, в отчётном периоде на рассмотрение в Аппарат Администрации Смоленской области поступило **1 489** обращений граждан (**письменных – 1 352** и **устных – 137**), что на 137 обращений меньше, чем за аналогичный период 2020 года (далее - АППГ).

Динамика поступления письменных обращений



Динамика поступления обращений граждан в Аппарат Администрации  
Смоленской области по месяцам 2021 года в сравнении с 2020 годом



Также поступило, зарегистрировано и направлено на исполнение в пределах компетенции в органы исполнительной власти, исполнительно – распорядительные органы местного самоуправления муниципальных районов и городских округов Смоленской области и иные органы **57 запросов** (АППГ - 55), **поручений – 11** (АППГ - 23), **необращений – 43** (АППГ – 45).

Поступающая корреспонденция доставляется различными способами. **40%** (АППГ – 34%) корреспонденции направлено посредством межведомственного электронного документооборота (**МЭДО**) и системы электронного документооборота (**СЭДО**), **27%** (АППГ – 32)- поступило в **Интернет-приемную Администрации Смоленской области**, **25%** (АППГ – 24%) - посредством **почтовой** связи, **7%** (АППГ – 9%) - **нарочно**, **1%** (АППГ – аналогичный показатель) - **в ходе личных приемов граждан** должностными лицами Администрации Смоленской области.



Из общего количества обращений, направленных в письменной форме и в форме электронного документа, поступило **заявлений – 1 322 (97,8%** от общего количества обращений), **жалоб – 19 (1,4%), предложений – 11 (0,8%).**

Из числа **анонимных** поступило 17 обращений или **1,3%** (в АППГ – 0,9%).

Количество **коллективных** обращений граждан в отчетном периоде составило 105 или **7,8%** от общего количества обращений (в АППГ – 8%).

Количество **первичных** обращений составило 878 или **64,9%** (АППГ – 70,7%) от общего количества обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа, **повторных – 164 или 12,1%** (АППГ – 11%), **неоднократных** обращений – 310 или **23%** (АППГ – 18,3%).

**877** обращений или 64,9% от общего числа поданных обращений поступило в форме электронного документа (АППГ – 65,3%).

В I квартале 2021 года в Аппарат Администрации Смоленской области обращения граждан направили:

<b>Источники поступления</b>	<i>В абсолютных цифрах и процентах (от общего количества обращений)</i>	<i>В процентах (+, - к I кварталу 2020 года)</i>
Администрация Президента Российской Федерации	477 (35,3%)	-0,2%
Федеральное Собрание Российской Федерации	53 (3,9%)	+0,9%
Аппарат Правительства Российской Федерации	37 (2,7%)	+0,2%
Министерства и ведомства Российской Федерации	41 (3,0%)	+0,6%
Приемная Президента Российской Федерации в Смоленской области	19 (1,4%)	-1,4%
Прокуратура Смоленской области	64 (4,7%)	<b>+2,9%</b>
Смоленская областная Дума	6 (0,5%)	+0,2%
Иные организации	48 (3,6%)	-1,1
Заявитель	607 (44,9%)	-2,1%

В отчетном периоде Аппаратом Администрации Смоленской области в органы исполнительной власти и муниципальные образования Смоленской области направлено на рассмотрение в пределах компетенции **1 034** обращения с **контролем**, что составило **76%** от общего количества обращений (АППГ – 75%).

По состоянию на 1 апреля 2021 года (из числа поставленных на контроль обращений) **рассмотрено 736 обращений**.

По результатам рассмотрения:

19 – **поддержано** или **2,6%** от общего количества рассмотренных обращений (АППГ – 2,9%);

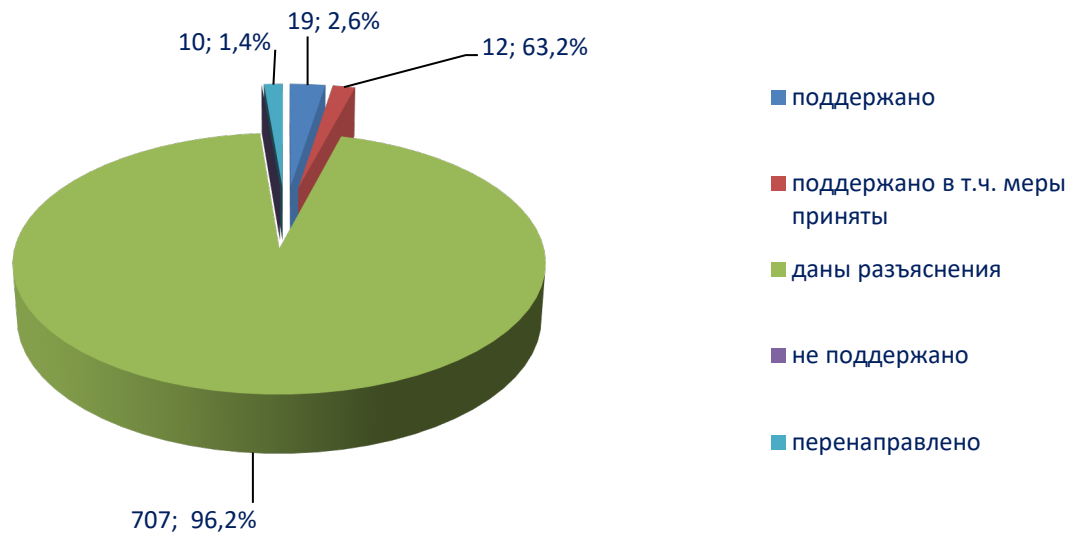
12 – **поддержано**, в том числе **меры приняты** или **63,2%** из числа поддержанных (АППГ – 36,4%);

707 – **даны разъяснения** или **96,1%** (АППГ – 96,2%);

10 обращений **перенаправлено** по территориальности или **1,4%** (АППГ – 0,9%).

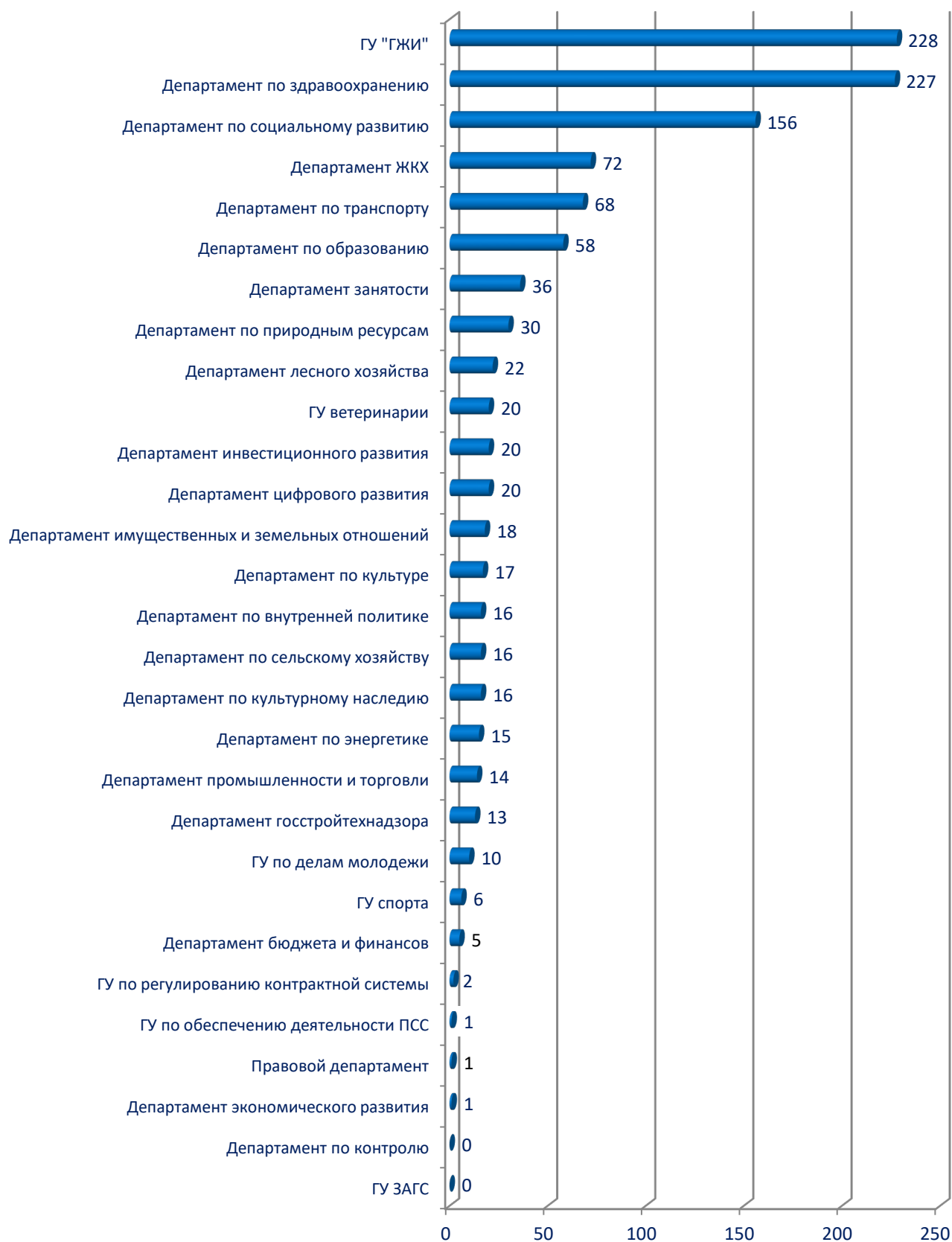
Исходя из анализа, увеличился процент положительно решенных вопросов в обращениях граждан.

**Результаты рассмотрения обращений, поступивших в Аппарат  
Администрации Смоленской области за 1 квартал 2021 года**



Наибольшее количество обращений рассмотрено следующими органами исполнительной власти Смоленской области: Главным управлением «Государственная жилищная инспекция Смоленской области» - **228** (АППГ – 154), Департаментом Смоленской области по здравоохранению – **227** (АППГ – 195) и Департаментом Смоленской области по социальному развитию – **156** (АППГ -270).

**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации  
Смоленской области, по органам исполнительной власти Смоленской области  
за 1 квартал 2021 года**



## Классификация обращений, поступивших в письменной форме и в форме электронного документа:

Поступившие обращения граждан принято категорировать по трём критериям:

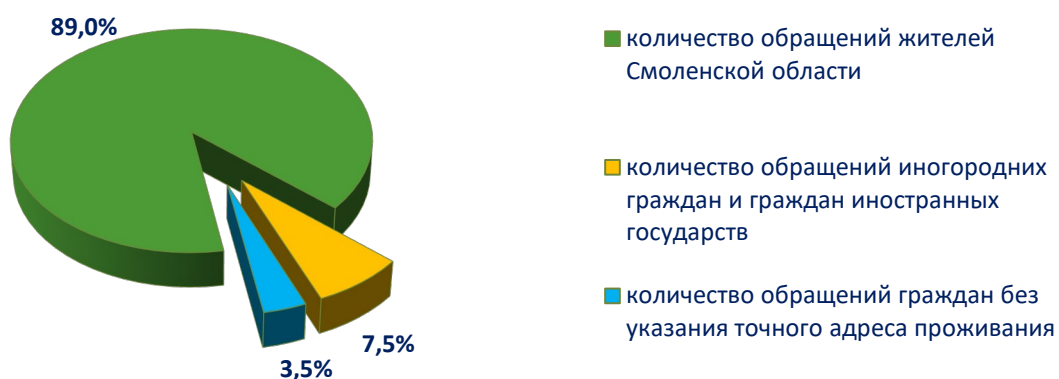
- по территориальности проживания заявителей;
- по социальному статусу обратившихся граждан;
- по категориям проблемных вопросов.

Это позволяет обратить внимание на наиболее резонансные вопросы жителей Смоленской области, иногородних граждан различных социальных групп с последующей выработкой комплекса мер по их решению.

### 1. По территориальности проживания заявителей

Классификация поступивших обращений по территориальности проживания заявителя определяет, что большинство обращений на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области – **1 204** или 89% от общего количества поступивших в отчётном периоде обращений - **направлено жителями Смоленской области** (АППГ – 88,7%).

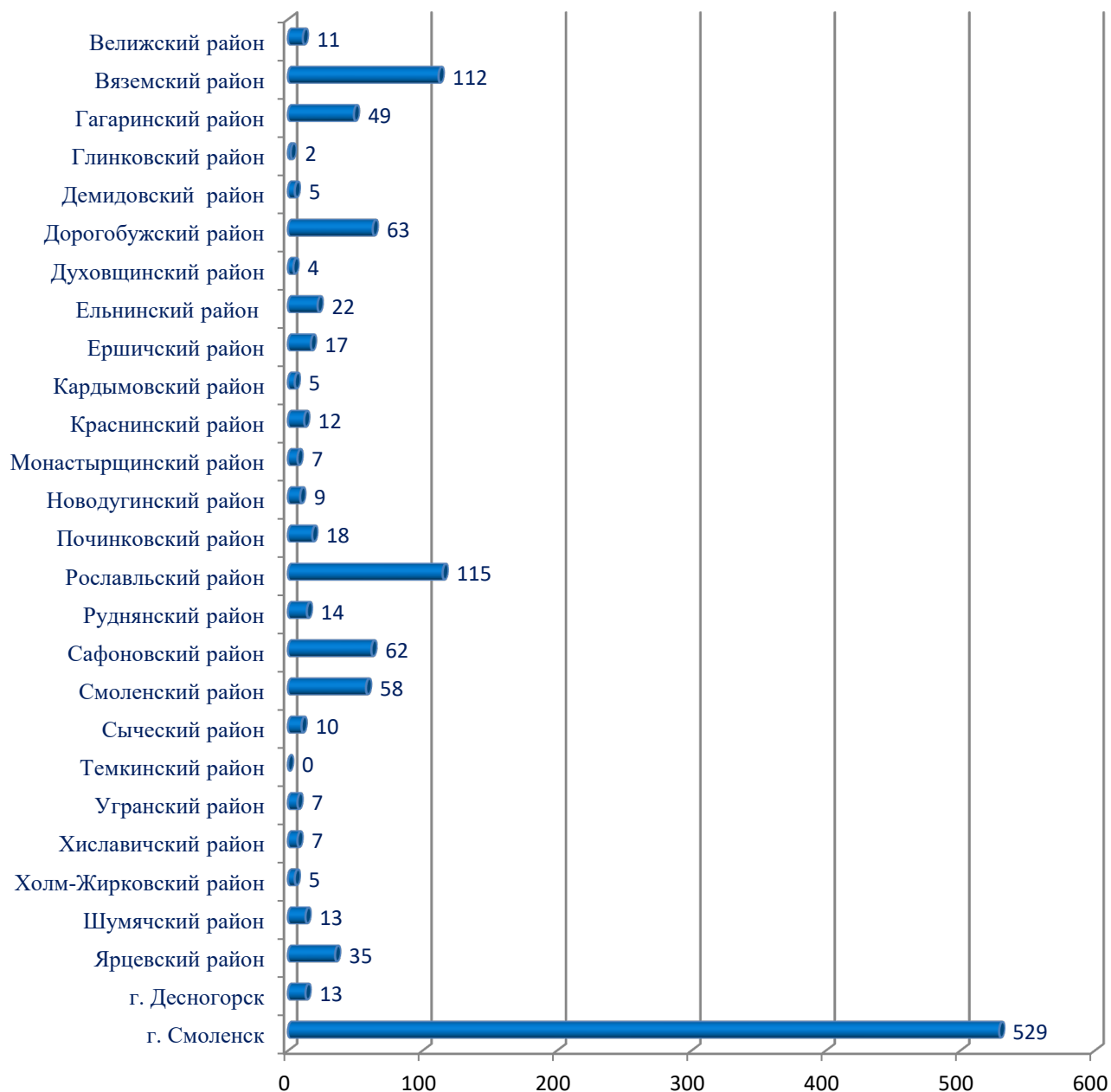
**Классификация поступивших обращений по территориальности проживания граждан за 1 квартал 2021 года**



При этом чаще всего обращались граждане, проживающие в г. Смоленске, от которых поступило **529** обращений или 39,1% от общего количества обращений (АППГ – 41,6%).

Наиболее активно использовали свое право на обращение также жители Вяземского, Дорогобужского, Рославльского, Сафоновского и Смоленского районов. В I квартале прошлого года – жители Вяземского, Гагаринского, Рославльского и Смоленского районов.

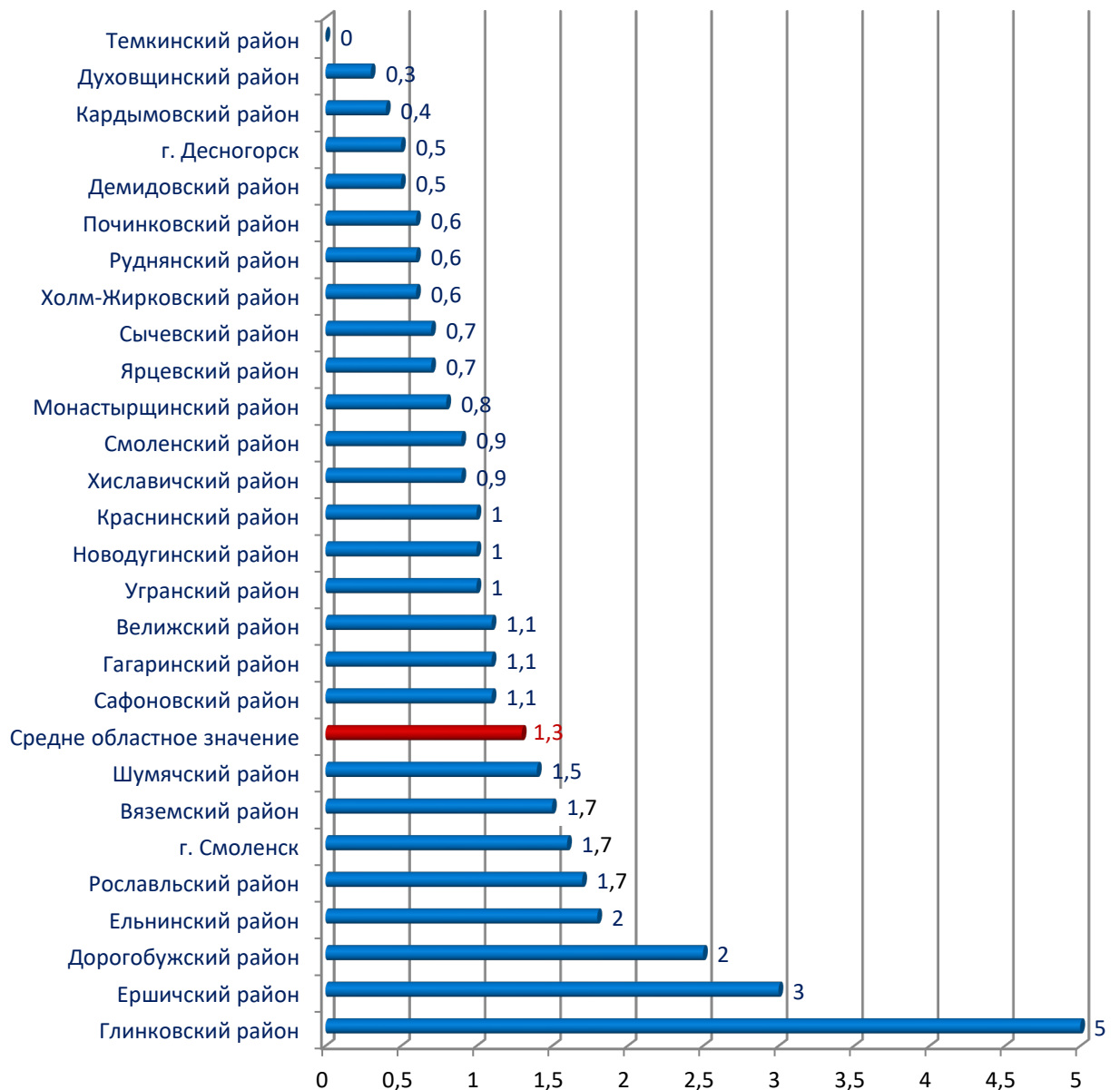
**Распределение обращений, поступивших в Аппарат Администрации  
Смоленской области, по муниципальным образованиям Смоленской области  
за 1 квартал 2021 года**



Вместе с тем, более объективным сравнительным показателем принято считать отношение числа обращений к общей численности населения той или иной территории.

**Наиболее активно использовали свое право на обращение жители г. Смоленска, Дорогобужского, Вяземского и Рославльского районов. Что касается Глинковского, Ершичского, Ельнинского и Шумячского районов, где показатель по количеству обращений граждан на тысячу жителей выше среднеобластного, вопросы носят в большинстве случаев частный характер.**

**Активность населения по количеству поступивших в Аппарат  
Администрации Смоленской области обращений из муниципальных  
образований за 1 квартал 2021 года  
(количество обращений на 1000 населения)**



**В разрезе показателя по количеству обращений на тысячу жителей средне областной показатель составил 1,3 (на тысячу жителей округа 2 гражданина обращалось в адрес Губернатора Смоленской области и членов Администрации Смоленской области). В аналогичном периоде прошлого года средне областной показатель составил 1,5.**

## 2. По социальному статусу заявителей

Проведенный анализ показывает, что в Аппарат Администрации Смоленской области обращаются различные категории граждан, независимо от социального

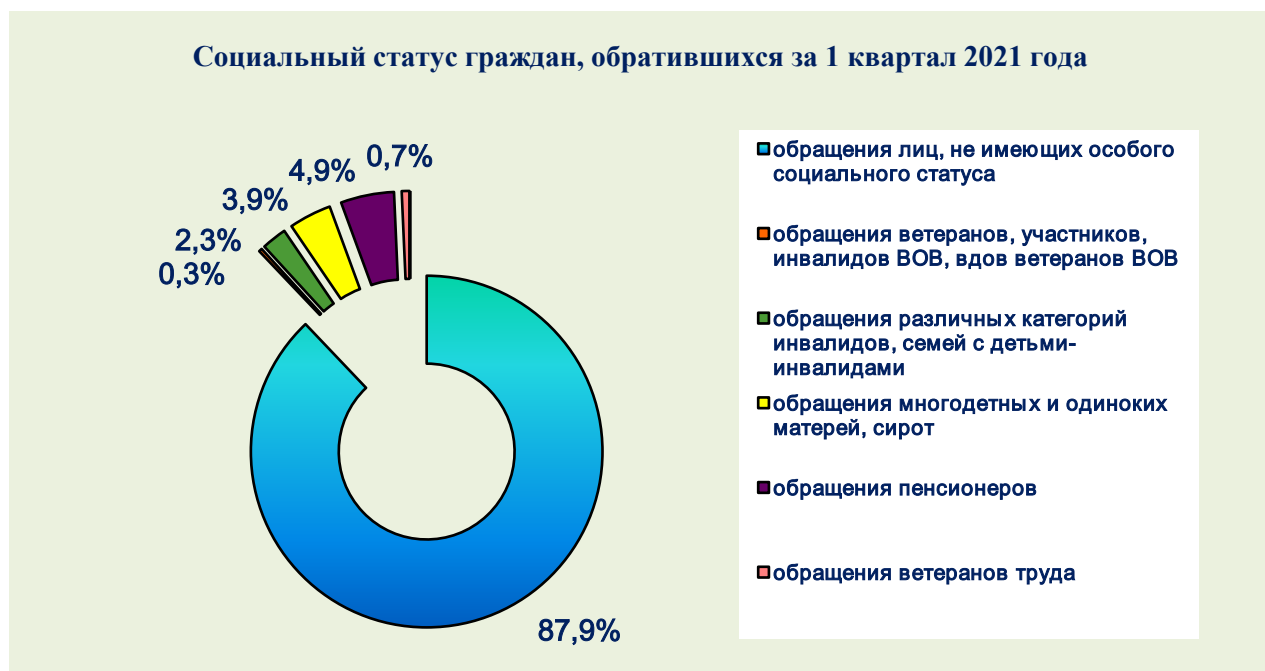


положения и уровня жизни. Следует отметить обращения граждан, имеющих льготы, а также относящихся к социально незащищенным слоям населения. **12,1%** от числа лиц, обратившихся в отчетном периоде на имя Губернатора Смоленской области, заместителей Губернатора Смоленской области и в адрес Администрации Смоленской области, составляют пенсионеры, инвалиды, ветераны Великой Отечественной войны, их вдовы, труженики тыла, узники фашизма, ветераны труда, сироты и многодетные матери.

В том числе:

- доля обращений **ветеранов, инвалидов ВОВ и их вдов** составила **0,3%**, что меньше чем за АППГ на 0,1%;
- доля обращений различных категорий **инвалидов**, а также семей с детьми-инвалидами – **2,3%**, что на 0,9% меньше чем за АППГ;
- доля обращений **пенсионеров** – **4,9%**, что меньше чем за АППГ на 0,1%;
- доля **многодетных и одиноких матерей, сирот** – **3,9%**, что на 0,1% больше чем за АППГ;
- процент обратившихся **ветеранов труда** к числу поданных обращений в отчетном периоде составил **0,7%**, что на 0,13% меньше чем за АППГ.

**87,9%** заявителей не указали в обращениях свою социальную принадлежность.

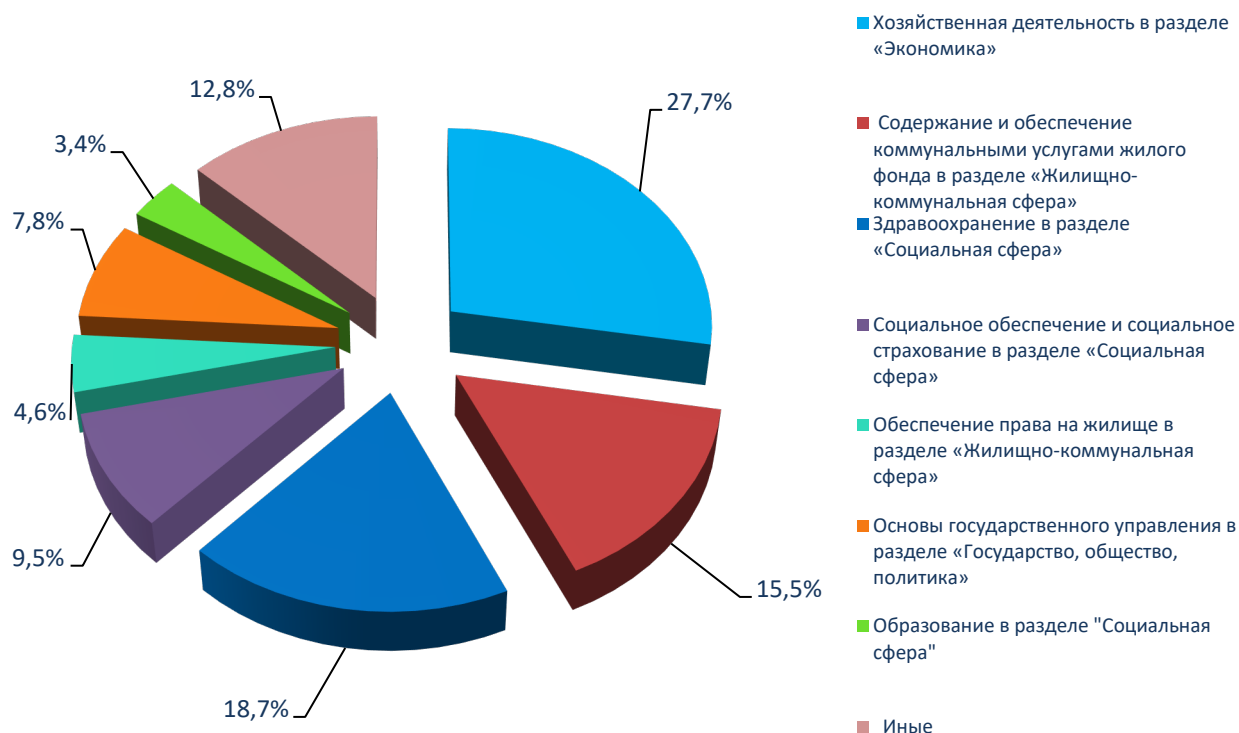


### 3. По категориям проблемных вопросов

Анализ тематики поступивших обращений показал, что в отчетном периоде наибольшее их количество относится к социальной сфере (**493** обращения или **36,5%** от общего количества). В рамках социального блока выделились вопросы здравоохранения и лекарственного обеспечения – **253** или **18,7%** от общего

количества поступивших обращений (АППГ – 13,4%), социального обеспечения – **128** или 9,5% (АППГ – 12,8%), труда и занятости населения – **41** или 3,1% (АППГ – 1,1%), а также семьи – **25** обращений или 1,8% (АППГ – 0,8%).

**Тематика обращений граждан**  
(в % к общему количеству вопросов, поставленных в обращениях)



Социальная сфера		
Тематика	Количество обращений	Распределение по районам
<b>Здравоохранение – 253 обращения</b>		
лекарственное обеспечение	62	г. Смоленск – 30, Вяземский и Рославльский районы – по 5, иные – 22
лечение и оказание медицинской помощи	56	г. Смоленск – 20, Вяземский район – 7, Смоленский район – 5, иные - 8
работа медицинских учреждений и их сотрудников	42	г. Смоленск – 13, Рославльский район – 11, Вяземский район – 4, иные – 14

санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	39	г. Смоленск – 24, иные – 15
обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения	10	г. Смоленск – 7, иные - 3
иные	44	
<b><i>Социальное обеспечение и социальное страхование – 128 обращений</i></b>		
социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	42	г. Смоленск – 11, Ельнинский и Рославльский районы – по 5, иные - 21
льготы и меры социальной поддержки инвалидов	14	г. Смоленск – 4, иные – 10
просьбы об оказании финансовой помощи	10	г. Смоленск – 4, иные – 6
предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан	9	г. Смоленск- 4, иные – 5
иные	53	
<b><i>Труд и занятость населения – 41 обращение</i></b>		
трудоустройство, безработица, органы службы занятости	14	Сафоновский район - 4, иные – 10
заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	7	г. Смоленск и Рославльский район – по 3, иные - 1
социальные выплаты безработным гражданам	6	г. Смоленск – 3, иные - 3
иные	14	
<b><i>Семья – 25 обращений</i></b>		
выплата пособий и компенсаций на ребенка	10	Сычевский район – 3, Дорогобужский район – 2, иные – 5
многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи	8	г. Смоленск – 3, Рославльский район – 2, иные - 3
иные	7	

**В сфере экономики 375** обращений или 27,7% от общего количества поступивших в отчетном периоде относятся к **хозяйственной деятельности** (АППГ – 27,9%), из них:

<b><i>Хозяйственная деятельность в сфере экономики</i></b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>градостроительство и архитектура</u>	<b>212</b>	
<b>в том числе:</b>		
уборка мусора и посторонних предметов	83	Дорогобужский и Рославльский районы – 8, Ельнинский и Шумячский районы- по 5, иные - 21
газификация поселений	31	Угранский район – 4, Монастырщинский район – 3, иные – 24
комплексное благоустройство	29	г. Смоленск – 21, иные - 8
благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	19	г. Смоленск – 8, иные – 11
уличное освещение	17	г. Смоленск – 8, иные – 9
иные	33	
<u>транспорт</u>	<b>84</b>	
<b>в том числе:</b>		
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	44	Вяземский район – 7, г. Смоленск – 6, Смоленский район – 4, иные – 27
транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	20	г. Смоленск – 11, иные – 14
иные	20	

Основными причинами многочисленных обращений граждан **в сфере жилищно–коммунального хозяйства** (277 обращений или 20,5% от общего количества) явились, в первую очередь, проблемы по содержанию и обеспечению коммунальными услугами жилого фонда – **210** обращений или 15,5% от общего

количества обращений (АППГ – 16,6%), на втором месте – по обеспечению права на жилище - **62** обращения или 4,6% от общего количества обращений (АППГ – 5%). К ним относятся вопросы:

<b>Сфера жилищно–коммунального хозяйства</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<u>коммунальное хозяйство</u>	<b>210</b>	
<b>в том числе:</b>		
оплата жилищно–коммунальных услуг, взносов в Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов Смоленской области	67	г. Смоленск – 34, Дорогобужский район – 10, Сафоновский район – 8, иные – 15
содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	55	г. Смоленск – 35, иные – 20
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	32	г. Смоленск – 20, иные – 12
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	21	г. Смоленск – 10, иные – 11
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	16	г. Смоленск – 8, иные - 7
капитальный ремонт общего имущества	14	г. Смоленск – 9, иные - 5
иные	5	
<u>обеспечение граждан жилищем</u>	<b>72</b>	
<b>в том числе:</b>		
улучшение жилищных условий и предоставление жилого помещения по договору социального найма	34	г. Смоленск – 12, Дорогобужский и Рославльский районы – 5, иные - 12
обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	14	иностранцы – 5 иные - 9
переселение из коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья	8	г. Смоленск – 4, иные – 4
обследование жилого фонда на предмет пригодности	7	Сафоновский район – 3, иные 4
иные	9	

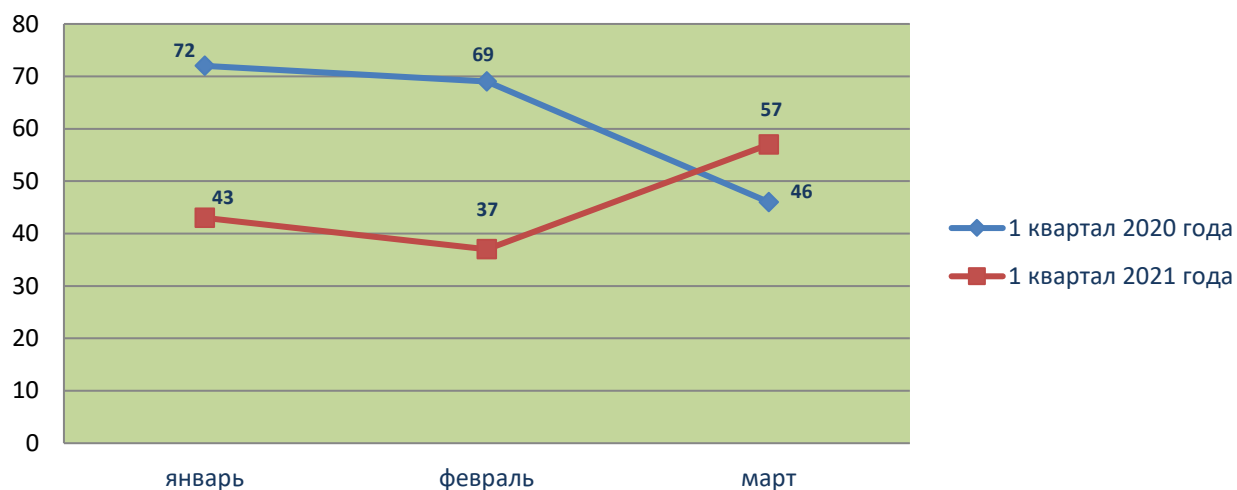
В отчетном периоде 2021 года поступило **106** обращений или **7,8%** от общего количества обращений, **отражающих недовольство граждан**, относящихся к сфере «Государство, общество, политика» (АППГ – 6%).

<b>Сфера «Государство, общество, политика»</b>		
<i>Тематика</i>	<i>Количество обращений</i>	<i>Распределение по районам</i>
<b>Органы исполнительной власти – 63 обращения</b>		
деятельность органов исполнительной власти	61	г. Смоленск – 28, Рославльский район – 7, иногородние граждане – 5, иные – 21
иные	2	
<b>Местное самоуправление – 43 обращения</b>		
деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	43	г. Смоленск – 12, Сафоновский район – 5, Руднянский и Шумячский районы – по 4, иные - 18

#### 4. Личные приёмы граждан

В I квартале 2021 года в ходе личных приемов на базе приемной Администрации Смоленской области по обращениям граждан рассмотрено **137** обращений граждан (в АППГ - 187).

**Динамика приёма граждан членами Администрации Смоленской области, руководителями органов исполнительной власти Смоленской области по месяцам 2021 года в сравнении с 2020 годом**



В отчетном периоде проведено **3** выездных личных приема заместителями Губернатора Смоленской области, в том числе **2** приема – в режиме видеоконференцсвязи. В ходе их проведения рассмотрено **8** обращений и принято **9** граждан. В аналогичном периоде прошлого года проведено 3 выездных личных приема, в том числе 1 прием – в режиме видеоконференцсвязи, в ходе которых рассмотрено 26 обращений и принято 34 гражданина.